

Kleine Anfrage der Fraktion der SPD vom 31. Juli 2014

Bescheide der „Entsorgung Kommunal“ nachvollziehbar gestalten

In der Stadtgemeinde Bremen ist der Umweltbetrieb Bremen als Eigenbetrieb der Kommune („Entsorgung Kommunal“) verantwortlich dafür, die Bescheide über Abfallgebühren zu erstellen. Kundinnen und Kunden erhalten nach Ablauf eines Kalenderjahres einen Bescheid über die Zahl der in Anspruch genommenen Leerungen. Übersteigt diese die Regelzahl der Leerungen, erhalten Kundinnen/Kunden einen Bescheid über eine Gebühreinnachforderung für das betreffende Kalenderjahr. Mittlerweile gibt es Beschwerden von Kundinnen und Kunden darüber, dass ihnen über die Regelzahl hinaus Leerungen in Rechnung gestellt worden seien, die sie nicht in Anspruch genommen hätten. Eine Klärung wird dadurch erschwert, dass die Bescheide der „Entsorgung Kommunal“ die Daten der zugrundeliegenden Leerungen nicht ausweisen und somit keine Möglichkeit des Abgleichs mit von Kundinnen/Kunden dokumentierten Leerungen besteht. Ein weiteres häufig kritisiertes Problem ist die für viele schwer verständliche Form der Gebührenbescheide.

Wir fragen daher den Senat:

1. Wie häufig (absolut/prozentual) kommt es zu Beschwerden über oder Widersprüchen gegen Gebührenbescheide der „Entsorgung Kommunal“, welches sind die wesentlichen Streitpunkte, und wie werden diese gelöst?
2. Welche Möglichkeiten sieht der Senat sicherzustellen, dass Kundinnen und Kunden der „Entsorgung Kommunal“ die ihrer Gebührenberechnung zugrundeliegende Zahl der Leerungen überprüfen können?
3. Wie und bis wann könnten die Daten erfolgter Leerungen in die Gebührenbescheide integriert werden?
4. Wie könnten Anzahl und Daten bereits erfolgter Leerungen von Vertragspartnerinnen/Vertragspartnern elektronisch abgefragt werden?

Sarah Ryglewski, Andreas Kottisch, Karin Garling,
Björn Tschöpe und Fraktion der SPD

D a z u

Antwort des Senats vom 2. September 2014

1. Wie häufig (absolut/prozentual) kommt es zu Beschwerden über oder Widersprüchen gegen Gebührenbescheide der „Entsorgung Kommunal“, welches sind die wesentlichen Streitpunkte, und wie werden diese gelöst?

Der Umweltbetrieb Bremen (UBB) verschickt zu Beginn jedes Jahres ca. 130 000 Jahresanfangsbescheide und ca. 30 000 Nachforderungsbescheide für Zusatzentleerungen des Vorjahres.

Bezüglich der 30 000 Nachforderungsbescheide gab es im Jahr 2013 rund 650 telefonische Nachfragen und ca. 85 schriftliche Widersprüche. Dabei kann es auch zu Doppelungen kommen, wenn Kundinnen/Kunden sich zunächst telefonisch melden und anschließend ihr Anliegen noch einmal schriftlich als formel-

len Widerspruch formulieren. Das bedeutet, dass maximal 2,4 % der Kundinnen/Kunden, die einen Nachforderungsbescheid erhalten haben, sich daraufhin beim UBB zurückmelden.

Die Mehrheit dieser 2,4 % wünscht eine sogenannte Ablesemitteilung mit den detaillierten Leerungsdaten, die der UBB den Kundinnen und Kunden umgehend zuschickt. Diese Ablesemitteilungen werden entweder zum Abgleich der Daten seitens der vom Kunden notierten Leerungstage benötigt oder z. B. als Beleg bei der Erstellung von Mietnebenkostenabrechnungen.

Darüber hinaus melden sich „Neubremerinnen/Neubremer“ beim UBB, welche das System mit der Grundleerungszahl noch nicht kennen und entsprechend beraten werden.

Haben die Kundinnen und Kunden eine Abweichung zwischen den von ihnen notierten Leerungen zu den vom UBB erfassten Leerungen festgestellt, konnte diese Abweichung in der Regel bei einer örtlichen Überprüfung geklärt werden. Bei 99 % der Fälle wurde die Tonne mit der des Nachbargrundstücks vertauscht. Bei dem verbleibenden 1 % hat ein Haushaltsmitglied die Bereitstellung nicht im Kalender eingetragen oder etwa ein Nachbar hat die codierte Tonne, z. B. während der Urlaubsabwesenheit, zur Leerung bereitgestellt.

Im Jahr 2013 gab es ein Widerspruchsverfahren und kein Klageverfahren.

2. Welche Möglichkeiten sieht der Senat sicherzustellen, dass Kundinnen und Kunden der „Entsorgung Kommunal“ die ihrer Gebührenberechnung zugrundeliegende Zahl der Leerungen überprüfen können?

Wie unter 1. ausgeführt, besteht zurzeit die Möglichkeit, dass die Kundinnen und Kunden auf telefonische oder schriftliche Nachfrage (per Brief oder E-Mail) die elektronisch aufgezeichneten Leerungsdaten (mit Tagesdatum) ihrer codierten Tonne in Form eines Systemauszugs (Ablesemitteilung) erhalten können.

3. Wie und bis wann könnten die Daten erfolgter Leerungen in die Gebührenbescheide integriert werden?

Wegen der sehr geringen Anzahl an Nachfragen hat der UBB bisher davon abgesehen, die Leerungsdaten auf den Nachforderungsbescheiden anzugeben. Grundsätzlich ist die Abbildung der einzelnen Leerungsdaten bereits in den Nachforderungsbescheiden technisch kein Problem. Bei einer Darstellung der Leerungsdaten ist mit Mehrkosten durch einen erhöhten Papierbedarf und damit verbundenen erhöhten Versandkosten (Druck- und Kuvertierkosten, Papier, Umschläge und Porto) zu rechnen. UBB wird die Darstellung der Leerungsdaten auf dem Nachforderungsbescheid unter den Gesichtspunkten der Wirtschaftlichkeit und Verhältnismäßigkeit prüfen.

4. Wie könnten Anzahl und Daten bereits erfolgter Leerungen von Vertragspartnerinnen/Vertragspartnern elektronisch abgefragt werden?

Die Möglichkeit, dass die Kundin/der Kunde ihre/seine Vertragsdaten und damit auch die Leerungsdaten via Internet selbst einsehen kann, ist prinzipiell möglich und stellt für die Zukunft eine Option dar.

Einen ersten Schritt in diese Richtung hat der UBB mit der Einführung eines sogenannten virtuellen Kundencenters bereits vor einiger Zeit realisiert. Auf dieser Plattform ist grundsätzlich ein weiterer technischer Ausbau möglich, damit der Kunde seine persönlichen Daten selber verwalten und einsehen könnte. Allerdings sind bei der Einräumung eines kundenseitigen Onlinezugriffs auf die Systemdaten des UBB viele Aspekte der Datensicherheit und des Datenschutzes zu berücksichtigen. Hinzu kommt, dass die damit verbundenen Kosten von der Gesamtheit der Gebührenzahler zu tragen wären. Die weiteren Voraussetzungen für eine kundenfreundliche elektronische Dateneinsicht im virtuellen Kundencenter sollen insbesondere unter den Gesichtspunkten der Wirtschaftlichkeit und Verhältnismäßigkeit in einem zweiten Schritt geprüft werden.